

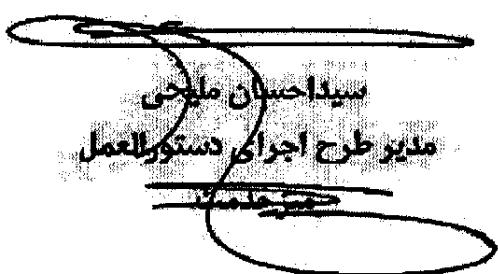
۵۲۶۲.
شماره:
۱۳۹۷/۰۲/۱۰
تاریخ:
درود

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

با سلام و احترام؛

به استحضار می رساند در اجرای گام ۲ راهنمای عمل استقرار میز خدمت حضوری به شماره ۳۲۲۶۷ مورخ ۱۳۹۷/۱/۲۹، استقرار میز خدمت در واحدهای استانی دستگاه، منوط به تعیین و ابلاغ "فهرست خدمات قابل ارائه در میز خدمت" توسط ستاد دستگاه به این واحدها می باشد.

لذا خواهشمند است دستور فرمایید به منظور تعیین و ابلاغ "فهرست خدمات قابل ارائه در میز خدمت حضوری واحدهای استانی دستگاه" حداقل تا تاریخ ۱۳۹۷/۲/۲۰، اقدام مقتضی به عمل آید. متنمی است رونوشت فهرست مذکور جهت همراهگی در تهیه گزارش عملکرد واحدهای استانی دستگاه در استقرار میز خدمت، به سازمان اداری و استخدامی کشور ارسال گردد.



دیپلماتیک میورب سایچ آب ایران
دیپلماتیک میورب سایچ آب ایران
شماره: ۲۵۲۴۸
تاریخ: ۱۵ آذر ۹۷



۵۲۶۲۰
نامه‌نامه:
۱۳۹۷/۰۴/۱۰
تاریخ:
دارد

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

بررسی‌عالی

جناب آقای راسخ، معاون محترم توسعه مدیریت و هماهنگی و پشتیبانی وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات
 جناب آقای قدمنی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت امور اقتصادی و دارایی
 جناب آقای صابری، معاون محترم اداری و مالی وزارت امور خارجه
 جناب آقای ترکمن، معاون محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی وزارت آموزش و پرورش
 جناب آقای صدر السادات، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
 جناب آقای بازوند، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی
 جناب آقای جوادی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع انسانی وزارت جهاد کشاورزی
 جناب آقای مهدوی، معاون محترم توسعه مدیریت و پشتیبانی وزارت دادگستری
 جناب آقای سید علی‌پور، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع انسانی وزارت راه و شهرسازی
 جناب آقای استی، معاون محترم توسعه مدیریت، منابع و امور استانها وزارت صنعت، معدن و تجارت
 جناب آقای عسکریان ابیانه، معاون محترم اداری، مالی و مدیریت منابع وزارت علوم، تحقیقات و فناوری
 جناب آقای کاراندیش مروستی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی
 جناب آقای ناصریان، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع وزارت کشور
 جناب آقای رحمتی، معاون محترم برنامه‌ریزی وزارت نفت
 جناب آقای مهاجری، معاون محترم تحقیقات منابع انسانی و پشتیبانی وزارت نیرو
 سرکار خاتم فرامرزیان، معاون محترم توسعه منابع و پشتیبانی وزارت ورزش و جوانان
 جناب آقای میرمرادی، معاون محترم توسعه مدیریت و منابع بنیاد شهید و امور ایثارگران
 جناب آقای ملائی، معاون محترم توسعه منابع و پشتیبانی سازمان اداری و استخدامی کشور
 سرکار خاتم اربابی، معاون محترم توسعه منابع انسانی و هماهنگی استانها سازمان برنامه و بودجه کشور
 جناب آقای دلیری، معاون محترم توسعه مدیریت و جذب سرمایه معاونت علمی و فناوری رئیس جمهور
 جناب آقای کلانتری، معاون محترم رئیس جمهور و رئیس سازمان حفاظت محیط زیست
 جناب آقای سیف، رئیس کل محترم بانک مرکزی جمهوری اسلامی
 جناب آقای همتی، رئیس کل محترم بیمه مرکزی ایران
 جناب آقای فرحی، مدیر عامل محترم پست بانک ایران
 جناب آقای اورنگی، رئیس محترم سازمان امور اراضی
 جناب آقای قندالی، رئیس محترم سازمان امور عشاپر ایران
 جناب آقای تقوی نژاد، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان امور مالیاتی کشور
 جناب آقای پورفتح‌الله، مدیر عامل محترم سازمان انتقال خون ایران
 حجت‌الاسلام و المسلمین جناب آقای محمدی، نماینده محترم ولی فقیه و رئیس سازمان اوقاف و امور خیریه
 جناب آقای پاک سرنشت، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور
 جناب آقای قدمنی، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان آموزش و پرورش استثنایی
 جناب آقای راستاد، معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان بنادر و دریانوردی
 جناب آقای محمدی، رئیس محترم سازمان بورس و اوراق بهادار تهران

شبکه پیام



۵۲۶۲۰
نامه
۱۳۹۷/۰۲/۱۰
کرج نامه
دلد

ریاست جمهوری
سازمان اداری و احتمامی کشور

جناب آقای محسنی بنده، معاون محترم وزیر و رییس سازمان بهزیستی کشور
 جناب آقای موهبتی، مدیر عامل محترم سازمان بیمه سلامت ایران
 جناب آقای شجاعی، رییس محترم سازمان پژوهشی قانونی کشور
 جناب آقای نوربخش، مدیر عامل محترم سازمان تأمین اجتماعی
 حجت الاسلام والملسمین جناب آقای خاموشی، رییس محترم سازمان تبلیغات اسلامی
 جناب آقای زند، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان تحقیقات و آموزش و ترویج کشاورزی
 جناب آقای انصاری، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان تعزیرات حکومتی
 جناب آقای فلاخ، رییس محترم سازمان تنظیم مقررات و ارتباطات رادیویی
 جناب آقای خسرو تاج، معاون محترم وزیر و رئیس سازمان توسعه تجارت ایران
 جناب آقای کرباسیان، معاون محترم وزیر و رییس سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران
 جناب آقای درخشان نیا، معاون محترم وزیر و رییس سازمان ثبت احوال کشور
 جناب آقای تویسرکانی، رییس محترم سازمان ثبت اسناد و املاک کشور
 جناب آقای چهرمی، مدیر عامل محترم و رییس هیئت مدیره سازمان جمع اوری و فروش اموال تملیکی
 جناب آقای آقایی، معاون محترم وزیر و رییس سازمان جنگل‌ها، مراتع و آبخیزداری کشور
 جناب آقای محمدی، رییس محترم سازمان حج و زیارت
 جناب آقای سهیلی پور، مدیر عامل محترم و رییس هیئت عامل سازمان حسابرسی
 جناب آقای باغستانی مبیدی، معاون محترم وزیر و رییس سازمان حفظ نباتات
 جناب آقای نوابی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان حمایت مصرف کنندگان و تولید کنندگان
 جناب آقای پورحسینی، رییس محترم سازمان خصوصی سازی
 جناب آقای رفیعی پور، معاون محترم وزیر و رییس سازمان دامپژوهشی کشور
 جناب آقای کشاورزیان، معاون محترم وزیر و رییس سازمان راهداری و حمل و نقل جاده‌ای
 سرکار خاتم لک، معاون محترم وزیر و رییس سازمان زمین شناسی و اکتشافات معدنی
 جناب آقای جهانگیر، رییس محترم سازمان زندانها و اقدامات تامینی و تربیتی کشور
 جناب آقای خزانی، رییس محترم سازمان سرمایه گذاریهای خارجی و کمک‌های فنی و اقتصادی
 جناب آقای خدایی، رییس محترم سازمان سنجش آموزش کشور
 جناب آقای افشاری، معاون محترم وزیر و رییس سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور
 جناب آقای صالحی، معاون محترم وزیر و رییس سازمان شیلات ایران
 جناب آقای نجفی، رییس محترم سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی
 جناب آقای اصغری، معاون محترم وزیر و رییس سازمان غذا و دارو
 جناب آقای ابراهیمی ترکمان، رییس محترم سازمان فرهنگ و ارتباطات اسلامی
 جناب آقای سراجیان، معاون محترم وزیر و رییس سازمان فناوری اطلاعات ایران
 جناب آقای معظمی، معاون محترم وزیر و رییس هیأت عامل سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران
 جناب آقای علیزاده، معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان مجری ساختمان‌ها و تأسیسات دولتی و عمومی
 جناب آقای زینی وند، معاون محترم وزیر و رییس سازمان مدارس غیردولتی و مشارکت‌های مردمی
 جناب آقای نجار، رییس محترم سازمان مدیریت بحران کشور
 جناب آقای هاشمی، مدیر عامل محترم سازمان مرکزی تعاون روستایی ایران

شبکه پیام



۵۲۶۲۰
نامه: _____
۱۳۹۷/۰۲/۱۰
تاریخ: _____
دلار: _____

ریاست جمهوری
سازمان اداری و اسناد امی کشور

جناب آقای اولیاء، رییس محترم سازمان ملی بهره وری ایران
سرکار خاتم پیروز بخت، رییس محترم سازمان ملی استاندارد ایران
جناب آقای عظیمیان، معاون محترم وزیر و مدیر عامل سازمان ملی زمین و مسکن
جناب آقای مونسان، معاون محترم رییس جمهوری و رییس سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری
جناب آقای شفیعی، رییس محترم سازمان نقشه برداری کشور
جناب آقای رخشانی مهر، معاون محترم وزیر و رییس سازمان نوسازی، توسعه و تجهیز مدارس کشور
جناب آقای عابدزاده، رییس محترم سازمان هواشناسی اسلامی
جناب آقای پرهیز کار، رییس محترم سازمان هواشناسی کشور
جناب آقای عباسی شاه کوه، مدیر عامل محترم شرکت ارتباطات زیر ساخت
جناب آقای حسینی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت آزمایشگاه فنی و مکانیک خاک
جناب آقای سیف، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت بازرگانی دولتی ایران
جناب آقای نعمتی، مدیر عامل محترم و رییس هیأت مدیره شرکت پست جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای محمدزاده، مدیر عامل محترم شرکت راه آهن جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای خادمی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ساخت و توسعه زیربنایی حمل و نقل کشور
جناب آقای طاهرخانی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت عمران شهرهای جدید
جناب آقای حاج رسولیها، مشاور محترم وزیر و مدیر عامل شرکت مادر تخصصی مدیریت منابع آب ایران
جناب آقای جاتباز، مدیر عامل محترم و رییس هیئت مدیره شرکت مادر تخصصی مهندسی آب و فاضلاب کشور
جناب آقای صادق آبادی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی پالایش و پخش فرآوردهای نفتی
جناب آقای نوروز زاده، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی صنایع پتروشیمی
جناب آقای عراقی، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی گاز
جناب آقای کاردر، معاون محترم وزیر و مدیر عامل شرکت ملی نفت
جناب آقای کردی، مدیر عامل محترم شرکت مادر تخصصی توانیر
جناب آقای تقی زاده، مدیر عامل محترم صندوق بازنیستگی کشور
جناب آقای فتاح، رییس محترم کمیته امداد امام خمینی (ره)
جناب آقای عسگری، رییس محترم گمرک جمهوری اسلامی ایران
جناب آقای پارسا، رییس محترم مرکز آمار ایران
جناب آقای صادق زاده، رییس محترم مرکز توسعه تجارت الکترونیکی ایران
جناب آقای بیگلری، رییس محترم انتیتو پاستور ایران

شبکه پیام

شماره نامه:



تاریخ نامه:

ریاست‌جمهوری

سازمان اداری و استخدامی کشور

به کلیه دستگاه‌های اجرایی موضوع ماده ۵ قانون مدیریت خدمات کشوری

راهنمای شماره ۲

"روش استقرار میز خدمت حضوری"

به منظور اجرای "میز خدمت حضوری" موضوع بند ۱ دستورالعمل "میز خدمت" شماره ۱۵۳۸۵۸۸ مورخ ۱۳۹۶/۹/۷، دستگاه‌های اجرایی مکلفند مطابق با گام‌های ذیل نسبت به استقرار میز خدمت حضوری به گونه‌ای اقدام نمایند که زمینه استقرار میز خدمت الکترونیک طبق زمانبندی تعیین شده در دستورالعمل اشاره شده فراهم شود و پس از استقرار میز خدمت الکترونیکی فعالیت‌های میز خدمت حضوری محدود گردد.

گام ۱ - تشکیل کارگروه استقرار میز خدمت: کارگروهی مشکل از نمایندگان واحدهای تحول اداری، پشتیبانی، فناوری اطلاعات، روابط عمومی، بازرگانی و پاسخگویی به شکایات (یا عنایین مشابه) و واحدهای تخصصی ارائه دهنده زیرخدمت حسب مورد، با مسئولیت نماینده تمام‌الاختیار دستگاه تا زمان استقرار میز خدمت تشکیل شود تا گام‌های بعدی را انجام دهند.

گام ۲ - انتخاب زیرخدمات^۱ مناسب برای استقرار در میز خدمت حضوری: زیرخدمات مناسب به منظور استقرار در میز خدمت حضوری توسط ستاد دستگاه اجرایی انتخاب و به واحدهای اجرایی درستاد و واحدهای استانی دستگاه اجرایی ابلاغ شوند. زیرخدماتی که حداقل یکی از ویژگی‌های ذیل را داشته باشند برای استقرار در میز خدمت مناسب هستند:

- برای انجام بخشی از مراحل انجام زیرخدمت (به دلایل قانونی یا محدودیت‌های زیرساختی مانند آماده نبودن زیر ساخت امضا الکترونیکی) نیاز به حضور ارباب رجوع است.
- دارای ارباب رجوع اعم از اشخاص حقیقی یا حقوقی، به صورت مکرر است.
- مراحل، فرم‌ها و رویه‌های ارائه خدمت شفاف، تعریف شده و استاندارد است.

^۱ منظور از زیرخدمات، خدماتی است که فهرست آنها به تایید سازمان اداری و استخدامی رسیده است یا می‌رسد.

شماره نامه:



تاریخ نامه:

ریاست جمهوری

سازمان اداری و اسناد اکمی کشور

گام ۳- تعیین استعلام‌های مورد نیاز زیرخدمات مستقر در میز خدمت:

مرحله ۱- برای هر یک از زیرخدمات انتخاب شده در گام ۲، عنوان استعلام‌ها و دستگاه پاسخ‌دهنده هر استعلام احصا شود.

مرحله ۲- برای هر یک از استعلام‌های زیرخدمت، امکان اخذ الکترونیکی پاسخ استعلام، فراهم شود.
تبصره: مسئولیت دریافت پاسخ استعلام‌های هر زیرخدمت بر عهده دستگاه اجرایی است و از فرستادن ارباب رجوع برای دریافت پاسخ استعلام پرهیز شود.

گام ۴- تهییه مستند اطلاع رسانی برای زیرخدمات مستقر در میز خدمت:

مرحله ۱- مستند اطلاع رسانی برای هر یک از زیرخدمات با سرفصل‌های ذیل تهییه شود:

- آدرس محل‌های فیزیکی ارائه زیرخدمت (در صورتی که زیرخدمت به صورت الکترونیکی ارائه می‌شود، آدرس الکترونیکی صفحه ارائه زیرخدمت مشخص شود)
- مراحل گردش کار
- مستندات مورد نیاز(مانند فرم‌ها، فرمتهای تهییه نامه و درخواست خدمت، مدارک لازم، استعلام از سایر دستگاه‌ها و ...)
- متوسط مدت زمان ارائه زیرخدمت(متوسط فاصله زمانی بین درخواست خدمت تا دریافت پاسخ خدمت)
- فهرست استعلام‌های مورد نیاز برای زیرخدمت
- هزینه‌های دریافت خدمت، شماره حساب و مواد قانونی و مقررات مربوط به هر پرداخت
- شخص و مسئول پاسخگوی زیرخدمت و چگونگی ارتباط با وی

مرحله ۲- مستند اطلاع رسانی زیرخدمات به روش مقتضی با تأکید بر روش‌های الکترونیکی به جامعه خدمت گیرنده ارائه شود مانند:

- درگاه الکترونیکی دستگاه
- کیوسک اطلاع‌رسانی
- برنامه‌های کاربردی تلفن همراه
- تابلوهای مستقر در محل میز خدمت

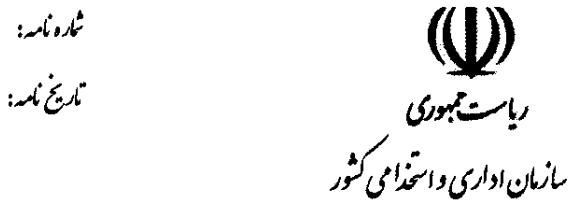
شماره نامه: (۱)
تاریخ نامه:
ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

گام ۵ - تهیه روند گردش کار پاسخ به زیرخدمت: برای هر یک از زیرخدمات، مراحل ذیل انجام شود.

- تمام فرم‌ها، فرمت نامه‌ها و عنوانین مدارک و مستندات لازم (مانند استناد، مدارک هویتی، عکس، مجوز، استعلام و ...) برای درخواست هر زیرخدمت، تهیه شده و در اختیار کارمند مستقر در میز خدمت قرار گیرد.
- اطلاعات ذیل برای هر زیر خدمت در قالب جدول ۱ تدوین شود:
 - ✓ مراحل انجام
 - ✓ واحد سازمانی مسئول انجام هر مرحله
 - ✓ زمان مورد توافق برای انجام هر مرحله

گام ۶ - طراحی و استقرار سامانه‌ای به منظور مدیریت الکترونیکی میز خدمت حضوری و الکترونیکی کردن مراحل ذکر شده در گام ۵ به گونه‌ای که:

- کلیه فرم‌ها یا فرمت نامه‌های هر زیرخدمت، الکترونیکی شود.
- درخواست خدمت به صورت غیر حضوری و الکترونیکی توسط ارباب رجوع ارسال شود.
- کلیه مدارک و مستندات لازم (مانند استناد، مدارک هویتی، عکس، مجوز، استعلام و ...) لازم برای درخواست خدمت به صورت فایل در سامانه بارگذاری شود.
- درخواست خدمت ارباب رجوع طبق روند تعریف شده در گام ۵ به واحدهای سازمانی مسئول ارجاع شود.
- اطلاعات مربوط به روند انجام کار در پایگاه داده دستگاه ثبت و قابل نمایش و رهگیری باشد.
- "رسید ارائه خدمت" به صورت الکترونیکی در قالب جدول ۳ پس از ثبت دریافت درخواست زیرخدمت از ارباب رجوع به وی ارائه شود.
- پاسخ زیرخدمت به ارباب رجوع به صورت الکترونیکی در قالب جدول ۴ تهیه و در اختیار ارباب رجوع قرار گیرد.
- امکان ارزیابی عملکرد واحدهای مختلف در انجام مراحل خدمت را داشته باشد.
- امکان اطلاع‌رسانی مراحل انجام خدمت از طریق پیامک، پست الکترونیکی و موارد مشابه به ارباب رجوع وجود داشته باشد.
- امکان نظرسنجی الکترونیکی از ارباب رجوع مطابق جدول ۵ وجود داشته باشد.
- قابلیت تهیه گزارش‌های مختلف از عملکرد میز خدمت را داشته باشد.
- قابلیت درخواست، پی‌گیری و دریافت پاسخ خدمت برای ارباب رجوع از طریق دستگاه‌های قابل حمل هوشمند امکان پذیر باشد.



گام ۷ - تعیین تعداد باجههای خدمت در میز خدمت: متناسب با تعداد زیرخدمات مستقر در میز خدمت حضوری و تعداد روزانه مراجعه ارباب رجوع، به تعداد مناسب باجه در میز خدمت در نظر گرفته شود تا از تشکیل صفحهای طویل جلوگیری شود.

گام ۸ - تامین فضای مناسب برای میز خدمت حضوری:

- فضای فیزیکی میز خدمت متناسب با تعداد باجه ها و تعداد مراجعه کننده روزانه، با رعایت بند ۲، ۳ و ۴ ماده ۳، بند ۴ ماده ۹ و ماده ۱۱ مصوبه "حقوق شهروندی در نظام اداری" به شماره ۱۱۲۷۱۲۸ مورخ ۱۳۹۵/۱۲/۲۸ طراحی و اجرا شود.
- برای هر باجه تابلوی راهنمای مناسب با درج عنوان زیرخدماتی که در هر باجه ارائه می شود نصب شود.
- امکان ارائه نوبت به ارباب رجوع به طریق مقتضی فراهم شود.

گام ۹ - تامین کارکنان برای استقرار در باجه های میز خدمت: متناسب با تعداد باجههای میز خدمت، تعدادی از کارکنان شایسته، ماهر، پاسخگو و آموزش دیده و مطلع نسبت به فرایندهای اداری مرتبط با ارائه خدمات از میان کارکنان موجود برای انجام وظایف ذیل انتخاب شوند:
- ارایه اطلاعات و راهنمایی لازم به ارباب رجوع در ارتباط با فرایند دریافت خدمت بر اساس بستههای اطلاع رسانی خدمات تهیه شده در گام ۴

- دریافت درخواستهای حضوری ارباب رجوع و مدارک و مستندات مربوطه برای ارائه خدمت به گونهای که ارباب رجوع حتی المقدور تنها طی یک مرحله کلیه مدارک مورد نیاز درخواست را ارائه کند.
- ارائه رسید به ارباب رجوع در قالب فرمت جدول ۳
- آغاز اجرای جریان و گردش کار در واحدهای داخلی سازمان و دریافت نتایج اقدامات انجام شده از واحدهای ذیرباقع جدول ۱ برای هر زیر خدمت
- دریافت نتایج اقدامات از واحدهای ذیرباقع و ارائه پاسخ خدمت به ارباب رجوع در قالب جدول ۴ پس از دریافت رسید از ارباب رجوع
- ثبت اطلاعات هر درخواست در فرم گزارش روزانه در قالب جدول ۲
- ارائه فرم نظر سنجی بر اساس جدول ۵ به ارباب رجوع و تقاضا برای تکمیل آن
- هدایت و راهنمایی ارباب رجوع به واحدهای مرتبط در موارد ضروری پس از هماهنگی با واحدهای ذیرباقع.

شماره نامه:



تاریخ نامه:

ریاست جمهوری
سازمان اداری و استخدامی کشور

جدول ۱- جدول تعیین مراحل گردش کار آرائه زیر خدمت

عنوان زیر خدمت:	عنوان مرحله:	ردیف:	واحد مسئول انجام دهنده	بست سازمان انجام دهنده	مدت زمان انجام آغاز	واحد	زمان (ساعته)

جدول ۲- جدول میز خدمت کارکنان

شماره رسید	عنوان	زیر خدمت مورد	ردیف	تاریخ درخواست	تاریخ درج شده در	تاریخ ارائه درخواست	تاریخ دریافت	تاریخ پاسخ	تاریخ ارائه	پاسخ زیر خدمت	تاریخ دریافت	تاریخ پاسخ	تاریخ ارائه

² فاصله زمانی بین پایان مرحله قبل و آغاز مرحله بعد

شماره نامه: **(۱)**
 تاریخ نامه: **ریاست جمهوری**
سازمان اداری و اسناد امی کشور

جدول ۳- قالب رسیده خدمت

شماره پی گیری:	
عنوان خدمت:	
نام و نام خانوادگی متقاضی:	
کد ملی متقاضی:	
امضا متقاضی:	

تاریخ دریافت درخواست خدمت:^۳
 تاریخ مراجعت برای دریافت پاسخ خدمت:^۴
 تاریخ دریافت پاسخ خدمت:^۵
 نام و امضا کارمند میز خدمت:

جدول ۴- قالب ابلاغ پاسخ خدمت یا تصمیمات به ارباب رجوع

تاریخ و شماره پاسخ:
نام و نام خانوادگی ارباب رجوع:
مستندات قانونی و استدلال های منعکس به پاسخ ارائه شده:
مفاد اصلی پاسخ:
اعلام مرجع و مهلت اعتراض به پاسخ (تصمیم):
توضیحات:
نام و سمت صادر کننده ابلاغیه:

^۳ تاریخی که ارباب رجوع درخواست خود را به میز خدمت ارائه کرده است و ثبت شده است

^۴ تاریخی که در بیو دریافت درخواست خدمت از ارباب رجوع، از زمان آماده شدن پاسخ خدمت برآورد شده و به وی اعلام می شود

^۵ تاریخی که ارباب رجوع در ازای تحويل رسیده، پاسخ خدمت را از میز خدمت تحويل می گیرد.

شماره نامه:



تاریخ نامه:

ریاست جمهوری

سازمان اداری و اتحادی کشور

جدول ۵ - پرسشنامه سنجش رضایت از خدمات رجوع از خدمات

نام دستگاه	پرسشنامه سنجش رضایت از خدمات رجوع از خدمات	تاریخ:
شهروند گرامی خواهشمند است با اعلام میزان رضایت خود از هر یک از محورهای ارائه شده در این پرسشنامه، ما را در ارتقا سطح رعایت حقوق شهروندی یاری فرمایید.		
دفاتر مراجعه برای دریافت خدمت در سال اخیر:		
ردیف	محور سنجش	جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input checked="" type="checkbox"/>
با تشکر (نام و سمت رئیس دستگاه)	برای دریافت چه خدمتی مراجعت نموده اید؟	سن: تحصیلات: شغل:
۱	شفافیت فرایندی	نحوه اطلاع رسانی درباره مراحل انجام کار
۲	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه اطلاع رسانی درباره مدارک مورد نیاز برای ارائه خدمت
۳		انجام کار بر اساس ضوابط اداری و عدم دخالت قضاؤت های شخصی
۴	پاسخگویی و مسئولیت پذیری	نحوه رفتار و راهنمایی و پاسخگویی مسئول مربوطه
۵		امکانات رفاهی و فضای ارائه خدمت
۶		به موقع بودن و شفاف بودن رسیدگی به شکایات، نظرات و پیشنهادهای شما
۷		راهنمایی و پاسخگویی کارکنان به مراجعین و بیگران و وضعیت درخواستها
۸	سلط بر فرایند	دقت کارمند در انجام کار به گونه ای که نیاز به دوباره کاری نباشد
۹		تعداد دفاتر مراجعت به سازمان برای دریافت خدمت
۱۰	زمان فرایند	تمهد و پایبندی به زمان ارائه خدمت در فرم "رسید خدمت"
۱۱		میزان مراججه به قسمت ها و بخش های مختلف برای دریافت خدمت
۱۲	نظام مند بودن فرایند	نظم، ترتیب و سهولت دسترسی به افراد و امکانات برای دریافت خدمت
۱۳		دریافت یک باره مدارک و اطلاعات به صورت الکترونیک یا حضوری در همگام مراججه
۱۴		ارائه اطلاعات تکراری (کمی شناسنامه، کارت ملی، ارایه چند باره اطلاعات) به واحدهای مختلف
۱۵		احساس نیاز به سفارش و توصیه برای دریافت خدمت
۱۶	کلیت فرایند	احساس رضایت از کل خدمت دریافت شده
چنانچه علاوه بر موارد فوق مطلب یا پیشنهادی درخصوص نحوه انجام خدمات و اصلاح روشهای انجام کار در زمینه مورد نظر خود دارید مرقوم فرمایید:		